

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ในเขตพื้นที่รังสิต – ปทุมธานี

QUALITY OF WORKING LIFE OF EMPLOYEES OF  
SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED  
IN THE RANGSIT-PATHUM THANI AREA

ศิยากัญฐพร พัฒน์ศิษกุล

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

SIYAKANTHAPHON PHATSICHAKUN

E-mail : Siyakanthaphon.phatsichakun

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต – ปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต – ปทุมธานี ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 149 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 149 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50, อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70, สถานภาพโสด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70, มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 79.80, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-25,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60, มีตำแหน่งการทำงานเป็นพนักงานธนกิจ/พนักงานธุรกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 มีอายุการทำงาน ไม่เกิน 6 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 49

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต-ปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ความ

ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ,ด้านกฎระเบียบข้อบังคับในองค์กรด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล, ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม, ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน, ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตการทำงาน, พนักงาน, ธนาคารไทยพาณิชย์

### Abstract

The research is objective. To study the quality of working life of employees of Siam Commercial Bank Public Company Limited in the Rang sit-Pathum Thani area.

Sample group the population used in this research was the quality of working life of employees of Siam Commercial Bank Public Company Limited in the Rang sit-Pathum Thani area, samples of 149 people who answered the questionnaire. The data collection tool was a questionnaire. Finished by computer, find the frequency, percentage, mean  $\bar{X}$  standard deviation (SD).

The results showed that Employees who answered a total of 149 people, mostly female, 114 people, representing 76.50%, age not over 20 years, 7 people, representing 4.70 percent, single status 89 people, representing 59.70%, have education level. Bachelor's degree of 119 people, representing 79.80% the average monthly income is 15,001-25,000 baht, 77 people, representing 51.60%, with 100 employees, accounting for 67.10% of bank/business employees, 73 people, representing 49 percent of working age not more than 6 years.

The results showed that Opinion on quality of working life of employees of Siam Commercial Bank Public Company Limited in the Rang sit-Pathum Thani area Overall, it's at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect that was at a high level was the aspect of social integration and collaboration. Environmental safety and health promotion, regulatory and organizational aspects of human competence development, work characteristics that are beneficial to society, Security and advancement at work, balance between work and personal life. and the aspect of receiving adequate and fair compensation, respectively.

Keyword: Quality of Work Life, Employees, Siam Commercial Bank

### บทนำ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาอย่างรวดเร็ว จากที่ใช้เงินในรูปแบบธนบัตร และเหรียญ มาจนถึงรูปแบบการใช้ทำธุรกรรมการเงิน ที่สะดวกรวดเร็วขึ้นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์การเงินและการลงทุนที่หลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น

ปัจจุบันระบบการเงินพัฒนามาเข้าสู่รูปแบบการเงินยุคใหม่ ดังนั้นประชาชน และองค์กรต่างๆต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนี้เพื่อความอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

ผู้บริหารหน่วยงานจึงให้ความสำคัญกับความรูสึกและจิตใจของคนปฏิบัติงานและให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล โดยถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพย์สินมีค่าอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งถ้าบุคคลในแต่ละองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ก็ทำให้การบริการมีคุณภาพจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงานซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานหรือองค์กรในที่สุด ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิตปทุมธานี เพื่อทราบว่าพนักงานของธนาคารมีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน 1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 5) ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน 6) ด้านกฎระเบียบข้อบังคับใน 7) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8) ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้ผู้วิจัยยังศึกษาค้นคว้าไปถึงมีปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต-ปทุมธานี ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีประสิทธิภาพมั่นคงและยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต - ปทุมธานี

### ขอบเขตการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต - ปทุมธานี มีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

**ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** คือ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย 7 ปัจจัยคือ

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6) ตำแหน่งการทำงาน

7) อายุการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต – ปทุมธานี ประกอบด้วย 8 ด้านคือ

- 1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม
- 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล
- 4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
- 5) ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน
- 6) ด้านกฎระเบียบข้อบังคับในองค์กร
- 7) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
- 8) ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต-ปทุมธานี 23 สาขา รวมประชากรทั้งหมด 235 คน  
(ที่มาข้อมูล : Internet Siam Commercial Bank, ข้อมูล ณ วันที่ 14 มกราคม 2565)

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ในการศึกษาวิจัยและเก็บรวมข้อมูลครั้งนี้ เริ่มเดือนมกราคม ถึง กุมภาพันธ์ 2565

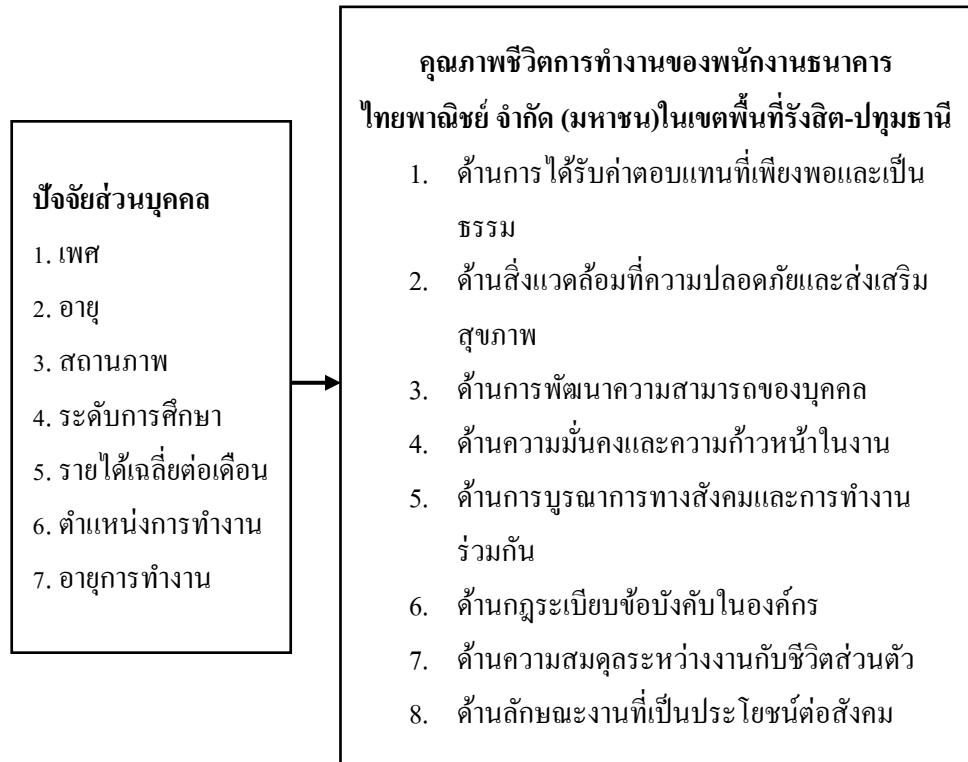
#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต-ปทุมธานี ทำและปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
2. ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต-ปทุมธานี
3. นำข้อมูลเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต-ปทุมธานี ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(Richard E. Walton, 1973) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวทางกำหนดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานองค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน มีเกณฑ์ตัดสินดังนี้

1) การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและเหมาะสม คือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันตามมาตรฐานที่เหมาะสมในสังคมปัจจุบัน สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานในลักษณะใกล้เคียงกัน

2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ ผู้ปฏิบัติงานต้องไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ส่งผลเสียต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ รวมไปถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3) ความก้าวหน้าความมั่นคงและในงานคือ ควรส่งเสริมให้พนักงาน ได้เพิ่มความสามารถในการทำงานมากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำที่คอยสั่งแต่งงานให้ลูกน้องปฏิบัติตาม จะต้องมีการให้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ

4) การเปิดโอกาสให้พัฒนาความสามารถของบุคคล คือโอกาสในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานใน

5) ลักษณะงานในการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน คือการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกยอมรับว่ามีคุณค่า และรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ในการร่วมมือกันทำงาน ไม่มีการแบ่งตำแหน่งในหน่วยงานที่ไม่มีการให้เกียรติกัน ปราศจากการการทำลายซึ่งกันและกัน

6) กฎระเบียบและข้อบังคับในองค์กร คือพนักงานมีสิทธิที่จะปกป้องสิทธิของตนเอง การอยู่ร่วมกันโดยเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด การยอมรับฟังความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน

7) ความสมดุลระหว่างการปฏิบัติงานกับชีวิตส่วนตัวนอกองค์กร คือบุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด ได้แก่ การกำหนดเวลา การเดินทาง อาชีพ ให้ที่เหมาะสมระหว่างการให้เวลาว่างกับครอบครัว

8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือการที่พนักงานมีความรู้สึก ว่า องค์กรที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคม และทำประโยชน์ให้ต่อสังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าและการให้ความสำคัญของอาชีพ จนเกิดความรู้สึกภูมิใจและรักในองค์กรของตนเอง

### **ประวัติความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**

ธนาคารไทยพาณิชย์ (Siam Commercial Bank of Thailand) เป็นธนาคารไทยแห่งแรก ก่อตั้งขึ้นโดยพระบรมราชานุญาต เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2449 ตลอดระยะเวลาอันยาวนาน มีการให้บริการทางการเงินในประเทศไทย เป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินครบวงจรชั้นนำของประเทศ นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย นอกเหนือจากบริการเงินรับฝากและ ธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้สินเชื่อเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ในส่วนของลูกค้าบุคคล ธนาคารให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ บริการโอนเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงผลิตภัณฑ์เพื่อการลงทุนและ การประกันสำหรับลูกค้าธุรกิจ ธนาคารให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อการค้าต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์ บริหารเงิน ผลิตภัณฑ์ทางตลาดตราสารหนี้ และตลาดทุน บริการที่ปรึกษาทางการเงิน วาณิชธนกิจ รวมถึง บริการทางการเงินอื่น ๆ พร้อมด้วยเครือข่ายการให้บริการที่กว้างขวางและครอบคลุม สอดรับกับการเติบโตของโลกที่ก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปไว้ดังนี้

สุพิชา แผลมหลวง(2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยในครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 26 ถึง 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารและการขาย 1 ได้รับอัตราค่าจ้างระหว่าง 10,001 ถึง 15,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอ เมืองเชียงใหม่ที่ พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้านคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานในสังคม และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

กิตติพงศ์ สุวรรณมาโจ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปาง การศึกษาครั้งนี้มี ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-10 ปี พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปางมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในอาชีพ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านรายได้และ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และด้านความสมดุลของชีวิตการ

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขต พื้นที่ รังสิต – ปทุมธานี 23 สาขา 235 คน

(ที่มาข้อมูล : Internet Siam Commercial Bank, ข้อมูล ณ วันที่ 14 มกราคม 2565)

**กลุ่มตัวอย่าง** ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรทราบจำนวนประชากรที่

แน่นอน โดยใช้สูตร ของ Taro Yamane (1973) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี 149 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้** คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่ง ได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสำหรับพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต – ปทุมธานี โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต – ปทุมธานี

2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 มากำหนดกรอบแนวคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่ต้องศึกษาในการศึกษานี้เป็นความคิดเห็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต – ปทุมธานี ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้ว นำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาคั้งนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต – ปทุมธานี จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน แบบสอบถามเป็นประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ** สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต – ปทุมธานี และตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจในแต่ละข้อดังนี้

การวัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form

2) ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม

3) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำแบบเตรียมสำหรับการวิเคราะห์



**การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของประชากรแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตรากษั่น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549 : หน้า 29) ในการแปลความหมายของอัตรากษั่น

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

- 1.ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
- 3.ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต – ปทุมธานี

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต-ปทุมธานี มีผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 149 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 และเพศชายจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 23.50, อายุ 21-30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 , อายุ 31-40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50, อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70, อายุ 41-50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ และอายุ 51 ปี ขึ้นไป ไม่มีผู้กรอกแบบสอบถาม ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 79.80, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ตามลำดับ ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-25,000 บาท มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60, รายได้เฉลี่ย 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20, ไม่เกิน 15,000 บาท มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10, รายได้เฉลี่ย 45,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และรายได้เฉลี่ย 35,001-45,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ ตำแหน่งการพนักงานธนกิจ/พนักงานธุรกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 , ตำแหน่งธนกิจ/หัวหน้าธุรกิจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80, ตำแหน่งการทำงานอื่นๆ..... จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12, ตำแหน่งผู้จัดการเขต/ผู้จัดการสาขา/รองเขต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และผู้ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ อายุการทำงาน ไม่เกิน 6 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 49, อายุการทำงาน 7-12 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20, อายุการทำงาน 25 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40, อายุการทำงาน 19-24 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 และอายุการทำงาน 13-18 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต-ปทุมธานี

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน, ด้านสิ่งแวดล้อมที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ, ด้านกฎระเบียบข้อบังคับในองค์กร, ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล, ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม, ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน, ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ตามลำดับ

### อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่รังสิต-ปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ท่านได้รับผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลประกันชีวิตสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสม , ท่านได้รับเงินเดือนที่เพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน , ท่านได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนเมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงาน และท่านได้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ในประเภทเดียวกัน ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นปานกลาง คือท่านได้รับเงินเดือนเหลือพอที่จะเก็บออมในอนาคตได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ สุวรรณมาโจ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในอาชีพ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ.หน่วยงานของท่านมีการทำความสะอาด และจัดวางสิ่งของอย่างเป็นระเบียบอยู่เสมอ, หน่วยงานของท่านมีพนักงานดูแลรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม, หน่วยงานของท่านมีสิ่งแวดล้อม แสง เสียง และอากาศ ของการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม, หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยในการปฏิบัติงาน, หน่วยงานของท่านมีแผนป้องกันอันตรายต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และ หน่วยงานของท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์ในป้องกันอุบัติเหตุระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชา แผลมหลวง (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้านคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของ

บุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานในสังคม และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

**3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ท่านมีโอกาสปฏิบัติงานที่มีความสำคัญมีความหมาย และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน, หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างเต็มที่, ท่านสามารถขอคำแนะนำและปรึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานของท่านได้, ท่านสามารถหาข้อมูลข่าวสาร และระเบียบการปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และท่านมีโอกาสได้เข้าฝึกอบรมทักษะและความรู้ความสามารถ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชา แผลมหลวง(2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้านคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานในสังคม และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

**4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ท่านมีความมั่นคงในตำแหน่งงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ, หน่วยงานของท่านมีความมั่นคง พร้อมทั้งจะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ, ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานจากการสนับสนุนจากหน่วยงานของท่าน, หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์การวัดประเมินการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรมและโปร่งใส และท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานตลอดจนครอบครัวของท่าน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชา แผลมหลวง(2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้านคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานในสังคม และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

5) **ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้โดยการยอมรับและร่วมมือกันจากเพื่อนร่วมงาน, ท่านเห็นคุณค่าตัวเอง ในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลากรในหน่วยงาน, ท่านได้ปฏิบัติงานที่มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่นๆ และท่านมีโอกาที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้า ที่อยู่บนพื้นฐานของระบบคุณธรรม ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชา แผลมหลวง (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้านคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานในสังคม และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

6) **ด้านกฎระเบียบข้อบังคับในองค์กร** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือท่านได้รับโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด และมีความเสมอภาค, ท่านได้รับการส่งเสริม ให้ปฏิบัติตามวัฒนธรรมของหน่วยงานของท่าน, หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางร่วมกัน ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม, หน่วยงานของท่านได้บริหารจัดการให้ท่านได้ปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และกฎระเบียบที่วางไว้ และหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้เกิดการ เคารพสิทธิส่วนบุคคลอย่างเป็นธรรม ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชา แผลมหลวง(2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้านคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานในสังคม และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

7) **ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ หน่วยงานของท่านได้กำหนดชั่วโมงการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย, ท่านมีภาระงานที่รับผิดชอบ ไม่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพร่างกายและจิตใจ, ท่านมีวันหยุดพักผ่อนที่เพียงพอ และเหมาะสมในการปฏิบัติงาน, งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ไม่ทำให้ท่านได้รับความกดดันมากเกินไป, ท่านมีเวลาการปฏิบัติงานที่ไม่มีผลกระทบต่อเวลาของครอบครัว และเวลาส่วนตัว, และท่านได้พักรับประทานอาหารตรงเวลา ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ สุวรรณมาโจ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

8) **ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม** โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ท่านมีความรู้สึกยอมรับว่าหน่วยงานของท่าน มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ, หน่วยงานของท่านยึดมั่นในหลักจริยธรรม, หน่วยงานของท่านมีการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการรักษานขนบธรรมเนียมประเพณี, หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคม และหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาเยาวชนและการศึกษา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชา แผลมหลวง(2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก 6 ด้านคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานในสังคม และพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1) **ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม** พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ผลประโยชน์ค่ารักษาพยาบาลประกันชีวิตสวัสดิการต่างๆที่เหมาะสม ควรมีการรักษาพยาบาลครอบคลุมถึงคนในครอบครัวด้วยเช่น พ่อแม่ สามเณร/ภรรยา และบุตร, เงินเดือนที่เพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน มีการประชุมร่วมกันหรือส่งตัวแทนระหว่างผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้มีการพิจารณาถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

2) **ด้านสิ่งแวดล้อมที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ หน่วยงานมีการทำความสะอาดและจัดวางสิ่งของอย่างเป็นระเบียบอยู่เสมอ ควรเพิ่มรอบการทำความสะอาดรายวันไฉเดือน ปุ่มลิฟท์ พ่นยาฆ่าเชื้อบริเวณ โถงมีการปลูกฝังพนักงานให้ทำ 5 ส คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และ สร้างนิสัย หลังเลิกงานทุกครั้งในพื้นที่ทำงานส่วนตัวหน่วยงานมีพนักงานดูแลรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม ควรจะต้องมีการฝึกฝนการป้องกันตัวและการช่วยเหลือผู้อื่นในสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ ไม่เล่นโทรศัพท์มือถือขณะปฏิบัติหน้าที่

3) **ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล** พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ มีโอกาสปฏิบัติงานที่มีความสำคัญมีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ควรเพิ่มโอกาสให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีศักยภาพ มีโอกาสเข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลากรต่างๆที่มีอยู่มากมายหลายด้านในองค์กร เพื่อเป็นแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงองค์กรและสังคมให้ดีขึ้น, ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างเต็มที่ ควรมีการเพิ่มการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเป็นประจำเสมอ เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถรักษาระดับการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเองไว้ได้ในระดับสูงตลอดเวลา รวมไปถึงเพิ่มการสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพิ่มการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งภายในประเทศไทย เป็นต้น

4) **ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน** พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความมั่นคงในตำแหน่งงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ควรส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับโอกาสนำเสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้า โดยยึดถือระบบคุณธรรมมากกว่าระบบอุปถัมภ์, หน่วยงานมีความมั่นคงพร้อมที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติให้มีความเป็นธรรม, มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานจากการสนับสนุนจากหน่วยงาน ควรมีการกำหนดนโยบายการส่งเสริม การเติบโตอย่างยุติธรรมอำนวยความสะดวกในการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร โดยมีการจัดให้มีการ Coaching หรือการฝึกสอนอาชีพแก่พนักงานผู้จัดการมีการพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกที่ชัดเจนสำหรับผู้ที่ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และช่วยเหลือผู้ที่ไม่รับคัดเลือกในการเลื่อนตำแหน่งด้วยกันพัฒนา ทักษะโดยคาดหวังถึงโอกาสในอนาคตที่จะพัฒนาก้าวขึ้นต่อไป

5) **ด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกัน** พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้โดยการยอมรับและร่วมมือกันจากเพื่อนร่วมงาน ควรจัดการประกวดแข่งขันและให้รางวัลการทำงานของพนักงานในแต่ละกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีการร่วมมือกัน มีส่วนร่วมในการที่จะทำให้สาขาหรือหน่วยงานตัวเองประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนด , เห็นคุณค่าตัวเองในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงาน ควรมีการโหวตพนักงาน การให้คะแนนของแต่ละหน่วยงานหรือสาขา รวมถึงจิตพิสัยของพนักงานแต่ละคนที่มีความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่นๆ ด้วยเช่นกัน

6) **ด้านกฎระเบียบข้อบังคับในองค์กร** พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การได้รับโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยมีเสรีภาพในการพูด ในการประชุมสื่อความประจำเดือนแต่ละครั้ง ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นหรือปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานรวมถึงเรื่องส่วนตัวด้วย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันและปรับเปลี่ยนทัศนคติ, ได้รับการส่งเสริมให้ปฏิบัติตาม วัฒนธรรมของหน่วยงานควรมีการปลูกฝังพนักงานในเรื่องการให้บริการที่เป็นธรรมต่อลูกค้า

7) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ หน่วยงานได้กำหนดชั่วโมงการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย ควรออกกฎระเบียบกำหนดเวลาให้ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้ทราบเพื่อปฏิบัติไปแนวทางเดียวกันเพื่อความเป็นธรรมและไม่เหลื่อมล้ำกัน, มีภาระงานที่รับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพร่างกายและจิตใจ ควรจัดมีด้านนันทนาการเพื่อให้พนักงานได้พักผ่อนและผ่อนคลายหลังจากทำงานกันมาอย่างเหน็ดเหนื่อยมาตลอดทั้งปี การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพภายในองค์กร และมีการตรวจร่างกายประจำปีด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

8) ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การมีความรู้สึกรับว่าหน่วยงานมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับชั้นมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้สภาวะการระบาดของโควิด-19 จัดอาสาให้กับกรมควบคุมโรค การมอบเงินบริจาคซื้อเครื่องช่วยหายใจ, หน่วยงานยึดมั่นในหลักจริยธรรม ไม่ว่าจะเป็จริยธรรมต่อธนาคารควรปฏิบัติตัวเองตามข้อบังคับระเบียบคำสั่งกฎเกณฑ์ของธนาคารและมีทัศนคติที่ดี

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมตัวแปรต่างๆในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและรอบด้านยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาขอบเขตให้ครอบคลุมทั่วเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อที่จะได้ทราบว่าโดยภาพรวมแล้วความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นอย่างไร

#### เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักงานพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติพงษ์ สุวรรณมาโจ. 2557. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปาง.

ดร.วิทยา อินทร์สอน. 2556. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม. สืบค้นจาก [www.thailandindustry.com](http://www.thailandindustry.com)

นายตำรวจ หนูศรีคง. 2555. คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work like : QwI). สืบค้นจาก [www.gotoknow.org](http://www.gotoknow.org)

สุพิชา แผลมหลวง. 2555. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.

Siam Commercial Bank of Thailand. 2564. เกี่ยวกับ Siam Commercial Bank of Thailand สืบค้นจาก [www.scb.co.th](http://www.scb.co.th)

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloane Management Review*,15, 12-18